

**EVALUASI PENERAPAN INDIKATOR MUTU PELAYANAN  
UNIT GAWAT DARURAT RUMAH SAKIT PKU  
MUHAMMADIYAH KARANGANYAR**

**TESIS**

Diajukan Kepada  
Program Studi Magister Manajemen  
Program Pascasarjana Universitas Muhammadiyah Surakarta  
untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Guna Memperoleh  
Gelar Magister dalam Ilmu Manajemen



Oleh:

**Achmad Siagan Tri Komandono**  
**P 100 110 001**

**PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN  
PROGRAM PASCASARJANA  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA**

**2017**

## NOTA PEMBIMBING

Dosen Program Studi Magister Manajemen  
Program Pascasarjana Universitas Muhammadiyah Surakarta

Nota Dinas

Hal : Tesis Saudara Achmad Siagan Tri Komandono

Kepada Yth.

Ketua Program Studi Magister Manajemen  
Program Studi Magister Manajemen  
Di Surakarta.

*Assalamu'alaikum Wr. Wb*

Setelah membaca, meneliti, mengoreksi dan mengadakan perbaikan seperlunya terhadap Tesis Saudara:

Nama : Achmad Siagan Tri Komandono  
NIM : P 100 110 001  
konsentrasi : Manajemen Rumah Sakit  
Judul : Evaluasi Penerapan Indikator Mutu Pelayanan Unit Gawat  
Darurat Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Karanganyar

Dengan ini kami menilai tesis tersebut dapat disetujui untuk diajukan pada sidang ujian tesis pada Program Studi Magister Manajemen Universitas Muhammadiyah Surakarta.

*Wassalamu'alikum Wr. Wb*

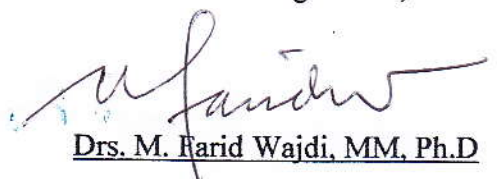
Surakarta, \_\_\_\_\_ 2017

Pembimbing Pendamping,



dr. Amin Mustofa, MARS

Pembimbing Utama,



Drs. M. Farid Wajdi, MM, Ph.D

**TESIS BERJUDUL**

**EVALUASI PENERAPAN INDIKATOR MUTU  
PELAYANAN UNIT GAWAT DARURAT RUMAH SAKIT  
PKU MUHAMMADIYAH KARANGANYAR**

Yang dipersiapkan dan disusun oleh  
**ACHMAD SIAGAN TRI KOMANDONO**  
telah dipertahankan di depan Dewan Penguji  
pada tanggal 11 September 2017  
dan dinyatakan telah memenuhi syarat untuk diterima

**SUSUNAN DEWAN PENGUJI**

Pembimbing I

  
**Drs. M. Farid Wajdi, M.M., Ph.D**

Pembimbing II

  
**dr. Amin Mustofa, MARS**

Penguji

  
**Dr. dr. H. Iwan Setiawan, Sp.THT.KL**

Surakarta, 9 Oktober 2017

Universitas Muhammadiyah Surakarta  
Sekolah Pascasarjana  
Direktur,



**Prof. Dr. Bambang Sumardjoko**

## PERNYATAAN

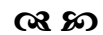
Saya yang bertanda tangan di bawah ini,

Nama : Achmad Siagan Tri Komandono  
NIM : P 100 110 001  
konsentrasi : Manajemen Rumah Sakit  
Judul : Evaluasi Penerapan Indikator Mutu Pelayanan Unit Gawat  
Darurat Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Karanganyar

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa Tesis yang saya serahkan ini benar-benar hasil karya saya sendiri kecuali kutipan-kutipan dan ringkasan-ringkasan yang telah saya jelaskan sumbernya. Apabila kemudian hari terbukti tesis ini jiplakan, gelar yang diberikan oleh Universitas Muhammadiyah Surakarta batal saya terima.

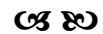
Surakarta, \_\_\_\_\_ 2017  
Yang membuat pernyataan  
  
Achmad Siagan Tri Komandono

## MOTTO



*“Harta sama sekali tidak akan memberi manfaat, jika ilmu tidak ada.  
Ilmu itu menjaga kamu dan kamu menjaga harta.  
Ilmu itu penghukum (hakim) dan harta itu terhukum.  
Harta itu berkurang apabila digunakan  
dan ilmu itu bertambah bila digunakan”*

*(Alí bín Abí Tholíb)*



## **PERSEMBAHAN**

Dengan segenap cinta dan do'a  
karya sederhana ini penulis persembahkan teruntuk :

👉 istri dan anakku tercinta,

atas doa yang selalu ada dan  
yang akan terus mengalir ...terima kasih

## KATA PENGANTAR



Puji syukur penulis panjatkan ke hadirat Allah SWT, yang senantiasa melimpahkan rahmat-Nya, memberi kekuatan serta petunjuk sehingga penulis dapat menyelesaikan tesis ini.

Penulis menyadari sepenuhnya, banyak sekali dukungan, bimbingan dan dorongan dari semua pihak yang sangat berarti bagi penulis dalam menyelesaikan tesis ini. Oleh karena itu pada kesempatan ini penulis menyampaikan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Prof. Dr. H. Bambang Setiaji, M.Si, selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Surakarta.
2. Prof. Dr. H. Hudzaifah Dimiyati, SH, M.Hum., selaku Direktur Program Pascasarjana Universitas Muhammadiyah Surakarta.
3. Drs. M. Farid Wajdi, MM, Ph.D., selaku Ketua Program Studi Magister Manajemen Universitas Muhammadiyah Surakarta sekaligus pembimbing utama yang telah banyak memberikan masukan dalam menyelesaikan tesis.
4. dr. Amin Mustofa, MARS, selaku pembimbing pendamping yang telah arahan dan bimbingan dalam menyelesaikan tesis.
5. Direktur RS PKU Muhammadiyah Karanganyar yang telah memberikan ijin penelitian.
6. Seluruh responden yang telah membantu kelancaran penelitian.
7. Semua pihak yang telah membantu dalam penyusunan tesis ini, yang tidak bisa disebutkan satu persatu.

Akhir kata, sebagai manusia biasa yang tidak luput dari kesalahan dan kekurangan, penulis menyadari bahwa tesis ini masih jauh dari kesempurnaan, tetapi penulis tetap menaruh harapan besar bahwa tesis ini akan bermanfaat. *Amien*.

Surakarta, \_\_\_\_\_ 2017

Penulis



## DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL .....	i
NOTA PEMBIMBING .....	ii
LEMBAR PENGESAHAN .....	iii
PERNYATAAN KEASLIAN .....	iv
MOTTO .....	v
PERSEMBAHAN .....	vi
KATA PENGANTAR .....	vii
DAFTAR ISI .....	ix
DAFTAR GAMBAR .....	xi
DAFTAR TABEL .....	xii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiii
ABSTRAK .....	xiv
BAB I. PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah .....	1
B. Perumusan Masalah.....	5
C. Tujuan Penelitian .....	5
D. Manfaat Penelitian .....	6
BAB II. LANDASAN TEORI	
A. Tinjauan Teori .....	7
1. Evaluasi Program.....	7
2. Indikator Mutu Pelayanan .....	9
3. Waktu Tanggap ( <i>Response Time</i> ).....	13

4. Persepsi tentang Komunikasi Dokter Pasien .....	14
B. Kerangka Konsep .....	25
C. Hipotesis .....	25
BAB III. METODE PENELITIAN	
A. Jenis Penelitian .....	26
B. Waktu dan Tempat Penelitian .....	26
C. Populasi Sampel dan Teknik Sampling .....	26
D. Variabel Penelitian dan Definisi Operasional .....	27
E. Instrumen Penelitian .....	28
F. Uji Instrumen .....	29
G. Metode Analisa Data .....	31
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
A. Deskripsi Lokasi Penelitian .....	35
B. Pelaksanaan Penelitian .....	38
C. Hasil Penelitian .....	38
1. Deskripsi Responden .....	38
2. Uji Pengaruh .....	41
D. Pembahasan .....	42
E. Keterbatasan Penelitian .....	44
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	
A. Kesimpulan .....	45
B. Saran .....	45
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	

## DAFTAR GAMBAR

	<b>Halaman</b>
Gambar 2.1. Kerangka Konsep .....	25

## DAFTAR TABEL

	<b>Halaman</b>
Tabel 3.1. Variabel dan Definisi Operasional .....	28
Tabel 4.1. Deskripsi Responden Berdasarkan Waktu Tanggap .....	38
Tabel 4.2. Deskripsi Responden Berdasarkan Persepsi tentang Komunikasi Dokter Pasien .....	39
Tabel 4.3. Deskripsi Responden Berdasarkan Mutu Pelayanan.....	40

## **DAFTAR LAMPIRAN**

- Lampiran 1    Angket
- Lampiran 2    Hasil Uji Analisis Data
- Lampiran 3    Surat Keterangan Penelitian

## ABSTRAK

*Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui: 1) evaluasi penerapan indikator mutu pelayanan unit gawat darurat yang ditetapkan oleh Kementerian Kesehatan RI di RS PKU Muhammadiyah Karanganyar; 2) pengaruh waktu tanggap terhadap mutu pelayanan di Unit Gawat Darurat RS PKU Muhammadiyah Karanganyar; 3) pengaruh persepsi tentang komunikasi dokter – pasien terhadap mutu pelayanan di Unit Gawat Darurat RS PKU Muhammadiyah Karanganyar. Sampel dalam penelitian ini adalah pasien RS PKU Muhammadiyah Karanganyar pada satu bulan terakhir yang berjumlah 140 orang. Instrumen penelitian menggunakan lembar observasi dan kuesioner. Teknik analisis yang digunakan adalah analisis regresi (multiple regression). Berdasarkan hasil analisis diketahui: 1) terdapat pengaruh yang signifikan waktu tanggap ( $X_1$ ) dan persepsi tentang komunikasi dokter-pasien ( $X_2$ ) terhadap mutu pelayanan ( $Y$ ); 2) terdapat pengaruh waktu tanggap ( $X_1$ ) terhadap mutu pelayanan ( $Y$ ); 3) terdapat pengaruh yang signifikan persepsi tentang komunikasi dokter-pasien ( $X_2$ ) terhadap mutu pelayanan ( $Y$ ). Kesimpulan: 1) Waktu tanggap pasien di UGD RS PKU Muhammadiyah Karanganyar mayoritas tergolong cepat; 2) Persepsi tentang komunikasi dokter – pasien di UGD RS PKU Muhammadiyah Karanganyar mayoritas tergolong kurang baik; 3) Mutu pelayanan di UGD RS PKU Muhammadiyah Karanganyar mayoritas tergolong cukup baik; 4) Terdapat pengaruh waktu tanggap dan persepsi tentang komunikasi dokter – pasien terhadap mutu pelayanan di UGD RS PKU Muhammadiyah Karanganyar; 5) variabel persepsi tentang komunikasi dokter-pasien merupakan faktor yang paling dominan pengaruhnya terhadap mutu pelayanan di UGD RS PKU Muhammadiyah Karanganyar.*

**Kata Kunci :** *mutu pelayanan, waktu tanggap, persepsi komunikasi dokter-pasien*

## ABSTRACT

*This study aims to determine: 1) evaluation of the implementation of quality service indicators of emergency unit established by the Ministry of Health of the Republic of Indonesia in PKU Muhammadiyah Hospital Karanganyar; 2) influence of response time to quality of service in Emergency Unit of PKU Muhammadiyah Hospital Karanganyar; 3) the influence of perception between doctor-patient communication on the quality of service in Emergency Unit of PKU Muhammadiyah Hospital Karanganyar. The sample in this research is patient of PKU Muhammadiyah Hospital Karanganyar in last one month which amounted to 140 people. The research instrument used observation sheet and questionnaire. The analysis technique used is regression analysis (multiple regression). Based on the results of analysis: 1) there is a significant influence of response time (X1) and perception between doctor-patient communication (X2) on the quality of service (Y); 2) there is influence of response time (X1) on the quality of service (Y); 3) there is a significant influence perceptions between doctor-patient communication (X2) on the quality of service (Y). Conclusions: 1) The response time of the patients in the Emergency Room of PKU Muhammadiyah Hospital Karanganyar majority is relatively fast; 2) Perception about communicates the doctor - patient in Emergency Room PKU Muhammadiyah Hospital Karanganyar majority classified as less good; 3) The quality of service in Emergency Room PKU Muhammadiyah Hospital Karanganyar mostly classified as quite good; 4) There is influence of response time and perception of communication between doctor - patient to the quality of service at Emergency Room of PKU Muhammadiyah Hospital Karanganyar; 5) perception variable about doctor-patient communication is the most dominant factor influence on the quality of service in Emergency Room of PKU Muhammadiyah Hospital Karanganyar.*

**Keywords:** *quality of service, response time, the perception of the doctor-patient communication*